



PLAČILNI PONUDNIKI

POVEZAVA PLAČIL STRIPE

Kartična plačila, sprejeta prek vaše spletne strani za naročanje Foxi.food, se obračunajo na računu Stripe, ki pripada vaši restavraciji — Foxi.food nikoli ne zadržuje vašega denarja. Ta vodnik vas popelje skozi povezavo tega računa, branje izplačil in obravnavo vračil.



www.foxifood.com/help/

Posodobljeno: 2026-09-05 · September 2026



VSEBINA

01	Kaj Stripe pomeni za vašo restavracijo	2	06	Pristojbine: Stripe in Foxi.food	5
02	Preden začnete	2	07	Vračila in spori	6
03	Povezava računa	3	08	Pogoste težave	6
04	Izplačila na vaš bančni račun	3	09	Kje najti pomoč	7
05	Kaj stranka vidi in plača	4			

KAJ STRIPE POMENI ZA VAŠO RESTAVRACIJO

Kaj je Stripe v smislu Foxi.food?

Stripe je ponudnik kartičnih plačil, vgrajen v Foxi.food. Z aktivacijo spletnih plačil se za vašo restavracijo ustvari račun Stripe, na katerem se obračuna vsako kartično plačilo. Prodajalec ste vi: stranka plača vaši restavraciji in danes se na izpisku njene kartice prikaže ime vaše restavracije. Provizijo Foxi.food odšteje Stripe, še preden denar prispe k vam (Stripe to imenuje „application fee“ – provizija aplikacije). Svojo lastno kartično provizijo vam Stripe zaračuna na istem računu. Vaš prihodek nikoli ne potuje prek Foxi.food.

Kdo je lastnik računa Stripe in denarja na njem?

Vi. Plačilni račun je lastni račun Stripe vaše restavracije, ki ga upravljate na zavihku **Plačila** v meniju **Nastavitve → Splošno → Nastavitve**. Med aktivacijo sprejmete lastne pogoje Stripe za povezane račune, ki urejajo preverjanje, izplačila in spore. Vsak lastnik, dodan na zavihku **Lastništvo**, dobi poln dostop do financ, računa Stripe in bančnih podatkov — dodajte samo osebe, ki jim zaupate svoj bančni račun.

Dobro je vedeti: administracija to povzame takole: „Stranke plačajo s kartico neposredno vam — denar gre na vaš račun.“

PREDEN ZAČNETE

Kaj moram imeti pripravljeno?

Stripe preveri vaše podjetje, preden omogoči plačila in izplačila. Obvestilo o aktivaciji v administraciji pravi: „pripravi davčno številko in številko bančnega računa“. Potrebovali boste:

- identifikacijsko številko podjetja (matično številko iz poslovnega registra);
- podatke o podjetju ter njegovem lastniku ali zastopniku — priročnik navaja, da obrazec zajema podjetje, lastnika in bančni račun. Stripe lahko med preverjanjem zahteva še kaj;
- bančni račun, na katerega naj prihajajo izplačila.

Danes lahko aktivacijo začne samo račun lastnika. Naročila z gotovino delujejo tudi brez računa Stripe; kartična plačila, darilne karte, kavnice za rezervacije in plačilne povezave za telefonska naročila potrebujejo aktiven račun.

Zakaj morata biti država in valuta pravilni že na začetku?

Vaša država določa vašo valuto in račun Stripe se ustvari zanjo. Administracija opozarja: „Najprej nastavite državo restavracije v nastavitvah — države računa Stripe pozneje ni mogoče spremeniti.“ Valuta sledi vaši državi in se, kot pravi administracija, „zaklene po povezavi izplačil Stripe“; pozneje jo lahko spremeni samo podpora.

- Valuta: **Nastavitve → Splošno → Nastavitve**, zavihek **Splošno**.



- Država: **Nastavitve** → **Splošno** → **Nastavitve**, zavihek **Profil restavracije**, polje **Država (neobvezno)**. Preverite jo, preden kliknete **Začni aktivacijo**; če niste prepričani, najprej pišite na support@foxi.food.

POVEZAVA RAČUNA

Kako povežem račun?

1. Prijavite se na <https://www.foxi.food/sl/login/restaurant> z računom lastnika.
2. Odprite **Nastavitve** → **Splošno** → **Nastavitve**, zavihek **Plačila**, podzavihek **Spletna plačila**, in kliknite **Začni aktivacijo**.
3. Obrazec Stripe se odpre znotraj strani administracije — Foxi.food ne zapustite. Izpolnite podatke o podjetju, lastniku ali zastopniku in bančnem računu za izplačila ter jih oddajte.
4. Preverjanje pri Stripe običajno traja nekaj minut (to je postopek Stripe, ne Foxi.food); kliknite **Osveži stanje**, da vidite rezultat. Cilj je **Račun Stripe je aktiven** z obema oznakama **Polnjenja so omogočena** (obračunavanje plačil) in **Izplate so omogočene**.

Kaj pomenijo stanja računa?

- **Račun Stripe ni povezan** — račun Stripe še ne obstaja; kliknite **Začni aktivacijo**.
- **Aktivacija ni dokončana** — Stripe še ni prejel vsega, kar potrebuje; kliknite **Dokončaj aktivacijo**.
- **Račun Stripe je omejen** — Stripe zahteva dodatne informacije ali dokumente; kliknite **Razreši omejitve**, nato **Osveži stanje**.
- **Račun Stripe je aktiven** — obračunavanje plačil in izplačila so omogočena; kartična plačila lahko vklopite za posamezne kanale.

Korak **Povežite plačila (Stripe)** na strani **Pregled** in rdeča pasica **Nastavite plačila** vodita na isti zaslon. Kontrolni seznam korak odkljuka, takoj ko je račun ustvarjen; pasica izgine šele pri stanju **Račun Stripe je aktiven**.

Kako vklopim kartično plačilo za svoje naročilne kanale?

Ko je račun aktiven, na istem zavihku **Plačila** odprite podzavihka **Plačila za dostavo** in **Plačila na mestu**. Vsak kanal — dostava, **V lokalu (naročanje iz mize)** in **Prevzem** — ima stikali **Plačilo gotovino** in **Spletno plačilo s kartico**. Označite **Spletno plačilo s kartico**, kjer ga želite, in kliknite **Shrani spremembe**. Stikalo za naročanje v lokalu določa tudi, ali lahko gost pri QR-mizi račun plača spletno. Kartična možnost, označena pred aktivacijo računa Stripe, strankam ni prikazana in sproži rdeče opozorilo. Plačilo na vašem lastnem POS-terminalu ni ločen način plačila — zabeležite ga kot gotovino.

IZPLAČILA NA VAŠ BANČNI RAČUN

Kako pogosto Stripe izplačuje in kje je moj bančni račun?

Izplačila so samodejna in potekajo po urniku Stripe — danes ga Foxi.food ne določa in ne spreminja. Administracija ga opisuje takole: „Stripe samodejno izplača na vaš bančni račun (običajno v 2 delovnih dneh)“ — to je privzeta nastavitev Stripe. Prvo izplačilo po aktivaciji lahko traja dlje; vaš urnik je prikazan v vaši nadzorni plošči Stripe.

Nastavitve → **Splošno** → **Bančni podatki** prikazuje račun za izplačila, ki ga ima Stripe zabeleženega. Na tej strani računa ne morete urejati — bančni računi se upravljajo prek Stripe Connect. Če ga želite dodati ali zamenjati, se vrnite na zavihek **Plačila** in kliknite **Upravljanje plačilni račun**; odpre se Stripe, kjer bančni račun spremenite. **Noben bančni račun ni vložen** pomeni, da se izplačila še ne morejo začeti.



Zakaj je na mojem bančnem računu manj, kot znaša vsota mojih naročil?

Izplača se samo kartični prihodek — gotovina nikoli ne gre prek Stripe. Vaša banka prejme kartično plačilo, zmanjšano za tri stvari:

1. pristojbino za obdelavo 0,45 € — lastno postavko stranke ob zaključku nakupa, ki jo plača dodatno in ki prek vas potuje k platformi;
2. pri kurirskih naročilih 10 % pristojbino platforme za dostavo;
3. kartično provizijo Stripe, ki je prikazana samo v vaši nadzorni plošči Stripe.

Za izplačilo v vašem mesečnem obračunu je računovodski podatek — prihodek po odbitku provizij Foxy — in ne nakazilo od Foxy.food. Danes vključuje tudi gotovinski prihodek in ne upošteva provizije Stripe, zato se ne bo ujemal z vašimi izplačili.

Kako uskladim izplačilo s posameznimi naročili?

Izplačilo običajno zajema več naročil. Uporabite dva pogleda skupaj:

- **Nadzorna plošča Stripe (Odpri Stripe armaturno ploščo)** našteje vsako izplačilo in kartična plačila v njem, s provizijo Stripe pri vsakem.
- **Finance → Računovodstvo → Računi in potrdila** prikazuje vaš mesečni obračun — **Prihodki, Provizije Foxy, DDV, Za izplačilo** — s prenosi **Povzetek (CSV)** in **Naročila (CSV)**.

Danes je vsako plačilo Stripe opisano kot „Order“ plus ID naročila — stolpec **ID** v datoteki **Naročila (CSV)** — tako da lahko plačila neposredno povežete z naročili. Sicer primerjajte znesek in čas. Dokumenti ne navajajo, ali je provizija Foxy.food na izplačilu Stripe razčlenjena — razčlenjen vir je mesečni obračun.

KAJ STRANKA VIDI IN PLAČA

Kako je kartično plačilo videti ob zaključku nakupa?

Stranka izbere kartično možnost z oznako „Visa, Mastercard, Apple Pay, Google Pay“; digitalne denarnice uporabljajo isti račun Stripe. Vsaka cenovna postavka je prikazana pred plačilom; postavke, ki jih obravnava ta vodnik (zneski so v spodnji tabeli pristojbin):

- **Pristojbina za obdelavo** — pristojbina Foxy.food na naročilo;
- **Popust za plačilo s kartico** — spodbuda za spletno plačilo, ki jo financirate vi;
- stroški dostave pri kurirskih naročilih — cena, ki jo določite vi; vaš prihodek, ko dostavljajo vaši lastni kurirji. Če po lastni pogodbi uporabljate Wolt Drive ali Uber Direct, vam ta ponudnik zaračuna ločeno;
- napitnina — plačana v istem plačilu; pripada vam ali pri dostavi vašemu lastnemu kurirju. Na napitnino se ne obračuna pristojbina za obdelavo, pri kurirskih naročilih pa je vključena v osnovo za 10 % pristojbino za dostavo;
- skupni znesek z razčlenitvijo DDV za zavezanca za DDV.

Kaj je postavka Pristojbina za obdelavo?

Pristojbina Foxy.food na naročilo, ki se stranki prikaže kot lastna postavka pri vsakem spletnem in mobilnem naročilu, s kartico ali z gotovino. Ne zaračuna se pri QR-naročilih z mize in pri telefonskih naročilih, ki jih vnese osebje. Pri kartičnem naročilu se ob obremenitvi kartice odšteje od plačila kot „application fee“. Danes Foxy.food od vašega izplačila Stripe ne odšteje ničesar drugega (kartična provizija Stripe je ločena — glejte tabelo pristojbin). Pri gotovinskem naročilu jo prejmete skupaj z naročilom; vaš mesečni obračun jo zabeleži kot dolg do platforme (stolpec **Provizije Foxy**). Dokumenti ne navajajo, kako in kdaj se to poravna ali kateri dokument prejmete; priročnik pravi, da boste obveščeni. Če poslujete pretežno z gotovino ali za svoje knjigovodstvo se obrnite na support@foxy.food.



Kaj je popust za plačilo s kartico in kdo ga financira?

Popust za plačilo s kartico (privzeto 5 %) je samodejna spodbuda za spletno plačilo. Izračuna se iz artiklov in ga financira vaša restavracija iz cene naročila — v zameno je plačilo poravnano spletno, brez rokovanja z gotovino. Danes se nikoli ne uporabi pri gotovini, QR-naročilih z mize, poslovnih računih ali pri pristojbini za obdelavo. Stopnjo določa platforma in je v administraciji ne morete spremeniti; za drugačno stopnjo pišite na support@foxi.food.

PRISTOJBINE: STRIPE IN FOXI.FOOD

Katere pristojbine veljajo za kartično naročilo?

Pristojbina	Kdo jo zaračuna	Kdo jo plača	Kje jo vidite
Pristojbina za obdelavo, 0,45 € na naročilo	Foxi.food	Stranka (postavka ob zaključku nakupa, kartica in gotovina)	Zaključek nakupa, potrdilo, obračun (Provizije Foxi)
Pristojbina platforme za dostavo, trenutno 10 % od artiklov + napitnina – popusti, samo kurirska naročila	Foxi.food	Vi, iz cene naročila	Kartično plačilo; obračun (Provizije Foxi)
Kartična provizija Stripe, običajno 1,5 % + 0,25 € za standardne evropske kartice, približno 2 % plus 0,25 € za poslovne kartice	Stripe (lastni pogoji)	Vi (račun Stripe)	Samo nadzorna plošča Stripe
Popust za plačilo s kartico, privzeto 5 %	—	Vi, iz cene naročila	Zaključek nakupa, obračun (Popusti)

Brez mesečne naročnine; brez odstotka pri naročilih za prevzem, QR-naročilih z mize ali telefonskih naročilih.

Kdo mi izda dokument za pristojbine?

Stripe za svoje pristojbine — v nadzorni plošči Stripe (za vsako kartično plačilo) in v lastnih izpiskih Stripe. Pristojbine Foxi.food so razčlenjene v vašem mesečnem obračunu (glejte zgoraj). Foxi.food upravlja Elite Digital Services, LLC, podjetje iz ZDA („Ponudnik“ v Pogojih). Pogoji določajo, da:

- Ponudnik izdaja račune elektronsko na e-poštni naslov vašega računa;
- so njegove pristojbine navedene brez DDV in restavracije iz EU, identificirane za DDV, uporabijo obrnjeno davčno obveznost;
- so spremembe pristojbin napovedane po e-pošti vsaj 30 dni prej.

Če po e-pošti niste prejeli nobenega računa, pišite na support@foxi.food. Kako knjižiti obe pristojbini in poročati DDV — vprašajte svojega računovodjo.



VRAČILA IN SPORI

Kako stranki vrnem denar?

Na dva načina, o obeh odločate vi — Foxy.food ne obdeluje vračil za naročila hrane in ne posreduje med vami in vašimi strankami:

- **Prekličite naročilo.** **Prekliči naročilo** je na voljo v vsakem nedokončanem stanju; uspešno kartično plačilo se samodejno in v celoti vrne z vašega računa Stripe. Stranka prejme e-poštno sporočilo; njena banka denar običajno prikaže v 5–10 delovnih dneh.
- **Vračilo v nadzorni plošči Stripe.** Za dostavljeno naročilo ali delno vračilo kliknite **Odpri Stripe armaturno ploščo**, poiščite plačilo in ga vrnite v celoti ali delno. V administraciji ni gumba za vračilo; danes se vračilo, izvedeno v Stripe, samodejno zabeleži pri naročilu.

Kaj se zgodi s pristojbinami, ko vrnem denar?

Dva primera:

- **Naročilo prekličete v administraciji.** Stranki se samodejno vrne celoten znesek. Danes se za preklicano naročilo ne knjiži nobena pristojbina Foxy.food — vključno z gotovinskim naročilom, ki ga stranka nikoli ni prevzela, potem ko ga prekličete. V celoti vrnjeno naročilo je izpuščeno iz vašega obračuna. Lastno kartično provizijo Stripe urejajo pogoji Stripe — preverite kartično plačilo v svoji nadzorni plošči Stripe.
- **Denar vrnete v nadzorni plošči Stripe.** Dokumenti ne navajajo, ali se pri takem vračilu pristojbina Foxy.food vrne. Preverite kartično plačilo v Stripe in, če vam je to pomembno, vprašajte na support@foxi.food.

Kaj je chargeback in kdo ga obravnava?

Chargeback (spor oziroma reklamacija plačila) pomeni, da stranka kartično plačilo izpodbija pri svoji banki. Ker je kartično plačilo na vašem računu Stripe, Stripe med trajanjem spora sporni znesek odtegne z vašega stanja Stripe in ga vrne, če spor dobite. Odgovorite v nadzorni plošči Stripe pred rokom, ki ga določi Stripe. Uporabni dokazi: podrobnosti naročila, klepet s stranko in kurirjeva fotografija kot dokazilo o dostavi — **Potrditev dostave** v administraciji, ki jo sistem danes hrani 90 dni. Ali pri izgubljenem sporu pristojbina Foxy.food in pristojbina Stripe za spor ostaneta v vaše breme, v dokumentih ni določeno — če se to zgodi, vprašajte na support@foxi.food.

POGOSTE TEŽAVE

Stripe zahteva dokumente ali zaustavi izplačila — kdo to reši?

Račun Stripe je vaš, zato se to rešuje med vami in Stripe. Plačila in izplačila se po preverjanju nadaljujejo. Če se izplačila ustavijo:

1. Odprite **Nastavitve** → **Splošno** → **Nastavitve**, zavihek **Plačila**, podzavihek **Spletna plačila**.
2. Če vidite **Račun Stripe je omejen**, kliknite **Razreši omejitve**, naložite, kar Stripe zahteva, in nato kliknite **Osveži stanje**.
3. V **Nastavitve** → **Splošno** → **Bančni podatki** preverite, ali je prikazano **Noben bančni račun ni vložen** ali **Izplate onemogočene**.
4. Še vedno ne gre? Pišite na support@foxi.food in priložite posnetek zaslona — podpora rešuje težave na strani platforme: stanje, ki se ne osveži, gumb, ki vrne napako, naročilo, katerega stanje plačila je videti napačno.



Stranka je plačala, naročilo pa kaže „Čaka na plačilo“ — kaj naj storim?

Kartično naročilo se na vašem seznamu pojavi takoj, vendar ne zazvoni in vas ne obvesti, dokler plačilo ni uspešno — ne začnete s pripravo. **Čaka na plačilo** pomeni, da stranka ni dokončala kartičnega koraka. Plačano naročilo se vrne šele ob preklicu — dokumenti ne opisujejo nobenega samodejnega vračila za plačano naročilo, ki ga nihče ne sprejme, zato ga prekličite sami. Če vam stranka pokaže potrdilo o plačilu:

1. Kliknite **Odpri Stripe armaturno ploščo** in poiščite plačilo.
2. Če je tam, naročilo pa še vedno kaže **Čaka na plačilo**, pišite na support@foxi.food s številko naročila in posnetkom zaslona.
3. Če ga tam ni, na vaš račun Stripe ni prišlo nobeno plačilo; naročilo, ki 30 minut ostane neplačano, se samodejno prekliče.

Stranka pravi, da je bila njena kartica obremenjena dvakrat — kdo to preveri?

Kartična plačila so na vašem računu Stripe, zato preverite vi. Kliknite **Odpri Stripe armaturno ploščo** in si oglejte plačila te stranke. Če vidite dve kartični plačili za eno naročilo, podvojeno plačilo vrnite v Stripe. Nato podpori na support@foxi.food sporočite številko naročila in oba identifikatorja plačil, prikazana v Stripe. Če je plačilo samo eno, to povejte in stranko prosite, naj preveri pri svoji banki.

KJE NAJTI POMOČ

Kam se obrnem z vprašanjem o Stripe?

- **Vaš račun Stripe** — zahteve za preverjanje, izplačila, spremembe bančnega računa, vračila, spori in izpiski pristojbin Stripe se urejajo v nadzorni plošči Stripe (**Odpri Stripe armaturno ploščo**).
- **Podpora Foxi.food** — support@foxi.food, od ponedeljka do petka med 9.00 in 17.00 po srednjeevropskem času (CET). Navedite e-poštni naslov svojega računa, ime restavracije, številko naročila in posnetek zaslona s stanjem, ki ga vidite.
- **V administraciji** — povezava **Priročnik** na dnu levega menija in gumb **Vodnik** na večini strani.

Kateri dokumenti urejajo to področje?

- Pogoji uporabe — /legal/terms-of-service/ (pristojbine, obdelava plačil, storitve tretjih oseb)
- Politika vračil — /legal/refund-policy/ (vračila strankam, nevračljive pristojbine)
- Sporazum o ravni storitev — /legal/service-level-agreement/ (delovni čas podpore)
- Pogodba o obdelavi podatkov — /legal/data-processing-agreement/ (Stripe kot podobdelovalec)
- Cenik — /pricing/

Spletna različica tega vodnika je na <https://www.foxifood.com/sl/help/payments/stripe/>. Za računovodsko in davčno (DDV) obravnavo kartičnih prihodkov, vračil in pristojbin se obrnite na svojega računovodjo — platforma zagotavlja podatke, ne davčnega svetovanja.

IMATE ŠE VPRAŠANJA?

Tehnična podpora za restavracije je na voljo po e-pošti. Navedite ime svoje restavracije in, kjer je to ustrezno, številko naročila.

support@foxi.food
www.foxifood.com/help/



Skenirajte kodo in odprite najnovejšo različico tega vodnika na spletu: www.foxifood.com/sl/help/payments/stripe/